

**HOY VIERNES 20**  
**DE ABRIL DE 1990**

## **PLAZA PUBLICA**

**Miguel Angel Granados Chapa**

**El descolgón**

**Protesta de usuarios**

**A**nteayer por la mañana, en una medida que por la propia naturaleza de la acción tuvo un alcance que no es fácilmente determinable, usuarios del servicio telefónico en varios estados de la República descolgaron sus aparatos, en protesta por la elevación de las tarifas respectivas, acordada desde el fin del año pasado, pero que sólo hace pocas semanas apareció en los recibos correspondientes. Se trata de una novedosa forma en que los usuarios se manifiestan en contra de una modificación unilateral en el servicio que han contratado.

Con motivo de la decisión de vender la empresa Teléfonos de Mexico, se erigió como imperativo a cumplir en corto plazo un radical saneamiento de las finanzas de esa empresa. El propósito se buscó, a través de diversos medios, adicionales a la digitalización ya emprendida con anterioridad, que es una modificación tecnológica que se propone no solamente mejorar el servicio sino también economizar en su operación.

Por un lado, se acudió a una simplificación de las reglas fiscales aplicables al uso de los teléfonos, pues a lo largo del tiempo se había constituido una enmarañada red de impuestos según diversos servicios prestados por la empresa concesionaria, cuya diferenciación y aplicación imponían costos administrativos susceptibles de ser reducidos. Por otra parte, se obtuvo la autorización gubernamental para elevar las tarifas, ya fuera a

la renta directamente, ya al número y duración de las llamadas.

Esta última determinación, por lo novedosa, y por su impacto oneroso en el pago, ha provocado las mayores molestias, pues el público no estaba acostumbrado más que al pago de un cierto número de llamadas excedentes de una base incluida en la renta. El alza de las tarifas, normalmente, se producía sólo respecto del servicio, casi con independencia de cuánto y cómo se utilizara la comunicación. De cualquier modo, el incremento de 35 por ciento en la renta, y la cuantificación de las llamadas, produjo un abultamiento en la mayoría de las cuentas, a pesar de la campaña de publicidad mediante la cual la empresa quiso que al moderarse el abuso telefónico los recibos no registraran aumentos tan considerables.

En sí mismos, los incrementos en las tarifas telefónicas acaso no hubieran despertado una especial inconformidad, pero se sumaron a otros motivos de des-

contento. Simultáneamente subieron los precios y tarifas de otros bienes y servicios públicos, y de empresas privadas, en una medida mayor que la registrada por los índices nacionales que el Banco de Mexico emplea para estos fines. Y como ese fenómeno se produce en medio de una desazón social generalizada por la demora en salir de la crisis, y en medio también de un aprendizaje cada vez más extendido a no guardarse las inconformidades, sino a denunciarlas y combatir sus causas, se llegó al punto de que no pocas cámaras de comercio organizaran un *descolgón*, es decir, la abstención en el uso del servicio, durante una hora, de las diez a las once de la mañana, dejando fuera de su lugar la bocina telefónica.

No se modificará con ello la tarifa telefónica. Pero no debería dejarse pasar simplemente como un estéril desahogo de los usuarios esa práctica, que fue especialmente observada, según indicios, en el norte de la República, sobre todo Nuevo León, Durango y Coahuila. Y me-

nos aún debería sugerirse siquiera la aplicación de sanciones a quienes practicaron esa forma de protesta, aunque con ella se hubieran provocado perjuicios a la empresa y a la prestación del servicio. Debe recordarse, en primer lugar, que conforme a la ley respectiva el concesionario —Telmex— sólo puede suspender su servicio por falta de pago, y en ninguna otra circunstancia. Y si bien la propia ley tipifica como delito la interrupción total o parcial del propio servicio —que se castiga con prisión de tres meses a siete años, y multa de cincuenta a mil pesos—, sería imposible aplicar la sanción al elevado número de usuarios que probablemente incurrió en la hipótesis.

De todo lo cual acaso se pueda sólo recoger una moraleja. No se proceda ya como si los usuarios, los consumidores, los ciudadanos, no existieran o fueran incapaces de concertar acciones en su propia defensa. Quien ignore esta nueva realidad, en todos los órdenes, se llevará más de un frentazo.